

Gestión Empresarial

Las empresas se debaten entre la factura en papel y la electrónica, ¿quién decide?

La ley establece que el papel debe ser la opción por defecto, y nunca puede implicar un recargo

Mabel Figueruelo MADRID.

Cobrar recargo por enviar facturas y liquidaciones bancarias en papel a los consumidores es ilegal desde el pasado día 13 de junio. Varias empresas cobran recargos -un euro- por el envío de facturas en papel, una práctica que fue considerada "abusiva" por el Instituto Nacional de Consumo en un dictamen publicado en 2013, y que desde la entrada en vigor de la nueva Ley es ilegal. La reciente modificación de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, cuyas últimas disposiciones han entrado en vigor este mes de junio, establece que el papel debe ser la opción por defecto para todos los consumidores, prohíbe el cobro de recargos por el envío de facturas en papel y exige el consentimiento expreso por parte del consumidor para permitir el cambio al formato digital.

El consumidor tiene siempre la última palabra. Y puede cambiar de idea. La Ley contempla que si un consumidor ha dado su consentimiento a la factura electrónica y posteriormente quiere revocarlo y volver a recibirlo en papel, puede hacerlo, sin ser penalizado por ello.

La reforma legislativa protege así los derechos de más de 13 millones de españoles que se mantienen al margen de la digitalización, bien porque no tienen acceso a Internet -porque no pueden pagarlo o por vivir en un entorno sin acceso a la red-, o porque no saben utilizarlo.

Para que la normativa sea efectiva, un colectivo formado por asociaciones de consumidores impulsan la campaña *Yo Decido Cómo Recibo*, para informar, apoyar y sensibilizar a los consumidores, además de verificar el cumplimiento de la normativa vigente por parte de todas las empresas de servicios y entidades financieras.

Más allá del 'greenwashing'

La apropiada revisión de las facturas y liquidaciones bancarias es un derecho, y especialmente en un país como España, en el que la domiciliación bancaria es el medio de pago más utilizado, por encima de la tarjeta de crédito, las transferencias y los cheques bancarios, según el Banco de España. Las empresas proveedoras de servicios, entidades financieras y las Administraciones públicas llevan años realizando campañas de sustitución de las comunicaciones en papel por comunicaciones electrónicas, llegando en ocasiones a imponer unilateralmente el cambio de formato sin

La brecha digital, nueva forma de exclusión

"Europa tendrá que fortalecer las habilidades digitales de sus ciudadanos si quiere aumentar su competitividad económica y mejorar la inclusión social de la ciudadanía", reza un estudio promovido por la Comisión Europea dentro del proyecto 'Seacw' -ecosistema social para el envejecimiento, la capacitación y el bienestar-. Y el impacto de la brecha digital en nuestro país "limita la mejora de la productividad", según el estudio del Observatorio para el Análisis y el Desarrollo Económico de Internet (Adei), Analistas Financieros Internacionales (Afi) y el Instituto de Economía Internacional de la Universidad de Alicante. El estudio señala que un 27 por ciento de los españoles nunca se ha conectado a Internet, porcentaje que no alcanza los dos dígitos en los países nórdicos. Junto a las personas mayores, los jóvenes que no usan Internet son el colectivo más vulnerable a la exclusión social, según se desprende de un estudio presentado por el Centro Reina Sofía sobre Adolescencia y Juventud, impulsado por la Fundación de Ayuda contra la Drogadicción y en estrecha vinculación funcional con la misma.

tener en cuenta las preferencias y las circunstancias del consumidor. Es lo que se conoce como *greenwashing*. Pero los consumidores, más allá de sus motivaciones medioambientales, perciben "una forma encubierta de ahorro y repercusión de costes, ya que muchas veces es el propio consumidor quien acaba por imprimir la factura en casa", apuntan desde

la plataforma de consumidores, respaldada por la Confederación Española de Consumidores y Usuarios (Cecu), la Unión Nacional Cívica de Consumidores y Amas del Hogar de España (Unae), la Federación de Usuarios y Consumidores Independientes (Fuci), y la Asociación General de Consumidores (Asgeco).

Además, "algunas empresas ofrecen servicios y productos al cliente cuya aceptación y contratación están supeditadas al envío electrónico de las facturas, con muchas trabas para cambiar a otra forma de recepción", explican los responsables de la iniciativa, que han habilitado una web (www.yodecidocomorecibo.org) para canalizar las reclamaciones que reciban por parte

de los consumidores afectados por esta situación.

La digitalización no se impone

Pero la digitalización es un proceso que no puede imponerse, "especialmente en el caso de una sociedad como la española con un alto porcentaje de población que aún no está preparada" subrayan desde el colectivo de consumidores, que se ha movilizado ante el desconocimiento generalizado de este nuevo derecho, recogido en la reforma de la Ley aprobada el pasado 27 de marzo, en vigor desde junio.

La iniciativa responde al descontento generado entre colectivos de consumidores desfavorecidos con la práctica de la imposición digital, colectivos tan vulnerables como nu-

merosos, si se tienen en cuenta las cifras estadísticas que maneja la Comisión Europea: el 32 por ciento de los hogares en España no tienen ningún acceso a Internet -datos de Eurostat de 2014-; el 60 por ciento de las personas entre 55 y 64 años, el 75 por ciento de personas entre 65 y 74 y el 93 por ciento de los mayores de 75 años nunca han usado Internet -Eurostat 2013-.

En el caso de España, se estima que unos diez millones de personas mayores de 55 años nunca han usado Internet -cálculos elaborados a partir de datos de Eurostat y del Instituto Nacional de Estadística-. Además, en las poblaciones de menos de 100.000 habitantes, el porcentaje de hogares que dispone de conexión a Internet es del 47,3 por ciento. Casi un millón y medio de hogares españoles se encuentra

en situación de exclusión digital, sin opción a disponer de banda ancha o con ínfima velocidad de conexión -según el INE en 2013-.

No pagar por la recepción de facturas en papel es un derecho que demandan varias organizaciones de consumidores frente a las grandes operadoras, que hasta la fecha defendían la asunción del coste por parte de los consumidores, a pesar de que la práctica fue declarada "abusiva" el año pasado.

La Asociación de Usuarios de Bancos Cajas y Seguros (Adicae) denunció el pasado mes de abril a Jazztel y Vodafone por cobrar a sus clientes 1,21 euros por este servicio. Ahora, las operadoras deben ajustarse a la ley.

La asociación Adicae también pone a disposición de todos los consumidores un modelo estándar de reclamación para solicitar a las operadoras el dinero cobrado de forma indebida, además de aconsejar a los ciudadanos que revisen sus facturas para ver qué conceptos de cobro vienen reflejados en las mismas.

